

HOJA DE VIDA



SEBASTIAN ROSERO B.

sebro987@gmail.com

0984660891

Quito, Ecuador.



18.01.1987

Especialista de manejo de proyectos digitales en Marketing de experiencias, tecnología, Plataformas de canales virtuales, CX y UX con enfoque a la Transformación Digital, aplicadas tanto en agencias especializadas como empresas muy importantes del país. Me gusta mucho el trabajo en equipo para potenciar a los proyectos de manera creativa y llevar al máximo la calidad del resultado final.



Fiel usuario de metodologías ágiles como Scrum, Kanban y visión Agile para fomentar a la innovación.

CX SCRUM AGILE LEAN

ESTUDIOS REALIZADOS

Escuela Marista.

Colegio El Sauce.

Grado Vestibular Anglo Galeria Campinas Brasil 2006.

Superiores:

Título: Licenciado en Publicidad y Marketing.



FORMACION COMPLEMENTARIA

BUENOS AIRES - ARGENTINA :

Workshops Ojo de Iberoamérica 2012:

- Experiencias aumentadas: cómo aumentar el engagement y Fidelización. Metodologías CX, UX, EX, UI y SD (Service Design). (Ojo de iberoamerica, Buenos Aires, Argentina)
- ¿Cómo desarrollar una estrategia de Customer experience? (Ojo de Iberoamérica, Buenos Aires, Argentina)



Idiomas:



WORKSHOPS Y CERTIFICACIONES

Workshops UDLA:

- Agencia La Facultad: Procesos de elaboración y mejora del diseño gráfico publicitario: Elaboración de estructura gráfica y metodologías de trabajo.
- Empresa Bayern y Mtv: elaboración de una propuesta de campaña digital para la acción social Es tu vida.
- BMK Comunicaciones: UX, publicidad 2.0 y aplicaciones de programas de conducta del consumidor web, Social Media: Campañas digitales y CRM.
- Productora Vértigo: Procesos de dirección de arte, fotografía, guión: elaboración de un comercial para Chaide & Chaide.
- Rivas y Herrera: La creatividad y emociones en las campañas comunicacionales: Elaboración de campaña para la marca 220v.

Certificaciones :

- **Scrum Master.**
- **Gestión de proyectos.** Service design, CX y Marketing de experiencias.



- Gestión de proyectos Scrum, Kanban con enfoque Lean
- **CX, EX** Marketing multicanal, User Experience y User Interface.

udemy business



- **Product Design / Design Thinking.** Elaboración de productos y metodologías de trabajo en Design Thinking de Google. Ideation, validation, Sprints validation and **CX, UX, UI.**



Product Manager Customer Care y CX

Consultor externo. Empathy Group.



Agosto 2021 – Actualidad.

Estrategia y administración de proyectos de Customer experience, EX,UX, cultura organizacional y comunicación. Manejo de cuentas y Customer Care de **proyectos digitales - CX** para clientes como Diners Club Ecuador y Perú, Banco Pichincha, BGR, Nova, Salud S.A. Equivida y Seguros Equinoccial.

Front con las diferentes cuentas y empresas del grupo enfocadas a programas de fidelización de clientes, E-commerce, publicidad digital y tradicional, cultura organizacional, Customer experience y desarrollo de plataformas digitales. Implementación de KPIS de satisfacción y experiencia.

Manejo de equipos de trabajo con metodologías ágiles (células de trabajo) como Scrum y Kanban, conformados en las siguientes áreas: Equipos de IT - desarrollo, **CX - Service design**, Diseño UI – UX, equipo comercial, equipo de operaciones y call center, área de facturación, equipo de comunicación y marketing digital, Innovación.

Mapeo de necesidades de los clientes mediante **Desing thinking** para proyectos nuevos y front permanente de Customare Care, recepción de solicitudes diarias y distribución de trabajo a los equipos.

Estrategias de perfilamientos y mapeo de procesos, **Voz de cliente** enfocadas a satisfacción del cliente y fidelización. Cultura interna y programas de incentivos a colaboradores internos.

Investigación de perfil persona, **Customer journey**, usabilidad y conductas del consumidor (Customer Centric)

Creación, identificación, control y diseño de proyectos mediante **metodologías Scrum y Agile**.

Monitoreo de entregables y tareas. Uso de programas como Team Tracker, Avaza, Miró, Trello.

Administración de facturación y control de FEES mensuales según contrato o acuerdos comerciales.

Implementación de metodologías de trabajo con los equipos y clientes, agilidad de procesos, resolución de casos específicos de clientes y manejo de crisis.

Project Manager Customer Experience (CX).

CARAT. Área de Marketing de experiencias. Chevrolet Ecuador.



Julio 2020 – mayo 2021.

Scrum Master en manejo de **proyectos** con enfoque a la transformación digital (**Metodologías SCRUM - KANBAN**).

Monitoreo de la célula mediante Daylis, retrospectivas, diseño y cumplimiento de backlogs de productos.

Product design, arquitectura, procesos y flujos de usabilidad web y plataformas virtuales (**CX, UX, UI, IT**).

Mantenimiento de plataformas de leads y Chatbots enfocado a ventas para los 30 sitios web del programa.

Estrategias de perfilamientos y mapeo de procesos enfocadas a satisfacción del cliente y fidelización.

Investigación de perfil persona, Customer journey, usabilidad y conductas del consumidor (Customer Centric).

Mapeo de actitudes, emociones y necesidades del cliente. **Design Thinking**.

Pauta digital y medios alternativos, campañas de **publicidad**, comunicación interna.

Capacitación al equipo, Estrategias de cultura y Mindset enfocado al Customer experience y Customer Centric.

Tranformación cultural y clima laboral. Estrategias de comunicación interna.

Análisis de procesos de servicios y productos, **Customer Journey**, servicio al cliente etc.

Planificación y administración de los proyectos, mapeo de actividades de las áreas y metodologías de trabajo.

Campañas y acciones de fidelización de clientes.

Creación de modelos de trabajo con Tracking de tareas (Interno).

Diagnósticos de industria, Mapa de empatía, Stakeholders, perfiles persona, Insight Clusters, Bechmarking.

Implementación de estrategias de mejora de imagen corporativa, Branding, UX (User experience, web).

Entrevistas, Focus Group, puntos de dolor, tendencias de CX y perfilamiento de necesidades.

Liderazgo efectivo con equipos de GMIT en Brasil y PM de Colombia, Chile y Argentina.

Elaboración de plan anual, Backlog de proyectos a corto, mediano y largo plazo.

Pruebas de QA de nuevas funcionalidades y mantenimiento de canales virtuales.

Concecionarios: Metrocar, Automotores Continental, Mirasol, Proauto, Vallejo Araujo, Imbauto, Automotores de la Sierra, Induauto y EcuaAuto.



Director CX, Comunicación y Canales Virtuales.

Metromovil. Gerencia de Marketing y Tecnología



● Febrero 2018 – Junio 2020

Scrum Master enfoque **CX**, Marketing y tecnologías (**Metodologías SCRUM - PMI**).

Monitoreo de la célula de tecnología mediante Daylis, retrospectivas, diseño y cumplimiento de backlogs de productos.

Arquitectura de procesos y flujos de trabajo interno, usabilidad web, App y plataformas virtuales (UX, UI, IT).

Desarrollo de plataformas internas de notificaciones para colaboradores y clientes.

Investigación de perfil persona, Customer journey, usabilidad y conductas del consumidor (Customer Centric).

Investigación de mercados, Mapa de empatía, Benchmarking, Customer journey.

Product design, Mapeo de actitudes, emociones, blueprint de servicios, análisis de funciones internas.

Diagnósticos de industria, Mapa de empatía, Stakeholders, perfiles persona, Insight Clusters, Benchmarking.

Capacitación al equipo sobre nuevas plataformas y comunicación interna efectiva.

Análisis de servicios y productos, customer journey, servicio al cliente etc.

Design Thinking. Planificación y administración de proyectos de plataformas virtuales.

Campañas y plataformas de fidelización de clientes.

Capacitación al equipo, Estrategias de cultura y Mindset enfocado al Customer experience y Customer Centric.

Implementación de indicadores de satisfacción y servicio en canales virtuales y presenciales.

Implementación de estrategias de mejora de imagen corporativa CX, Branding, UX (User experience, web, E-commerce, plataformas internas de comunicación y APP).

Manuales de nueva imagen corporativa interna, Branding y merchandising, material gráfico educacional para implementar comunicados masivos e internos.

Clientes: Ban Ecuador, Prointel, Gama, Urbano, Correos del Ecuador, Banco del Pacífico, CNT.

Project Manager CX Marketing y publicidad.

CNT. Gerencia de Gestión de Experiencias del Cliente. Ecuador



● Diciembre 2015 – Enero 2018

Scrum Master en el cual las responsabilidades comprenden el manejo de células

CX, UX, UI, IT, a nivel transversal del organigrama completo de la CNT.

Creación, identificación, control y diseño de proyectos mediante **metodologías Scrum y**

Agile, implementándolas en las 4 líneas de negocio, Tv, Internet fijo, Telefonía fija y Servicios de Telefonía Móvil direccionadas a segmentos de clientes masivos y corporativos, mediante creación de nuevas políticas (CX), comunicación, inteligencia de negocio, multi canalidad y omnicanal. Operaciones comerciales y de servicio al cliente.

Creación de modelos de **gestión de experiencias** y relación con el cliente.

Implementación de indicadores de satisfacción, mapeo de procesos internos y de journey del cliente.

Análisis situacional del mercado y capitalización basados en insights emocionales y conductuales.

Implementación de estrategias de mejora en procesos internos y flujos de trabajo ágiles.

Cultura organizacional en Customer experience en **canales virtuales** y presenciales.

Creación de plataformas de consulta de productos para colaboradores y clientes.

Mejoras en procesos de lanzamiento de productos.

Análisis de conducta del consumidor y manejo de crisis.

Proyectos de virtualización de información comercial para homologar lenguaje corporativo que se le brinda al cliente a través de la web.

Creación de políticas internas de **Marketing**, direccionamiento de comunicación internas y externas para homologar y mapear medios por el cual el cliente recibe información comercial.

Creación de plataforma web y app de Buzón de quejas y reclamos enfocados a gestionar efectivamente los requerimientos de clientes.

Manejo de contact center virtual y Social Media (Gestión de ventas y servicio al cliente).



Jefe de Marketing y comunicación.

Corporación GG.

Noviembre 2014 a octubre 2015



Jefe de marketing de experiencias y comunicación de la Corporación conformada por tres marcas principales, helados Kappery, Greengarden (ventas granel-procesados de frutas y vegetales) y marca de personal care, Beauty&Clean, Clean Home (jabón líquido, lava vajillas líquidos, cloro quita manchas, detergentes, home care products).

Creación de nueva imagen corporativa y políticas de comunicación al cliente, nuevos canales virtuales (redes sociales) y publicidad.

Presupuestos, packaging, desarrollo de productos y plataforma digitales informativas de productos.

Políticas de formatos, scripts y diseño de comunicación por canal (SMS, Mailing, POP, USSD, Digital, etc) eventos btl, rueda de prensa con equipos auspiciantes.

Creación e implementación de campañas comunicacionales, generación de leads y ventas a través de social media.

Creación e implementación de campañas publicitarias. y Marketing digital.

ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION:

Manejo de franquicias internacionales, estrategias por canales, diseño de etiquetas y publicidad, actividad de eventos, estrategias comunicacionales, manuales de lanzamientos de nuevos productos, manuales de nueva imagen corporativa, Branding, investigación de mercados, desarrollo de marca y posicionamiento, trade mar-

Director de arte

Maruri Grey

Junio 2012 a Octubre 2014

Maruri

Departamento de creatividad, creación de campañas y piezas gráficas.

Análisis de datos estadísticos para la implementación de estrategias creativas en las marcas o servicios.

Realización de copy, conceptos de campañas y propuestas de ideas creativas para la estrategia de publicidad.

Diseños de Btl, publicidad de medios impresos, digitales y de vía pública.

Contacto con los clientes de las cuentas a cargo, implementación BTL, RRPP.

Publicidad digital, redes sociales, webs, Portales y blogs, Fotografía publicitaria.

HABILIDADES ESPECIALES:

Programas y equipos:

Adobe Photoshop, Ilustrador, Adobe Premiere, Adobe UX, Figma.

Fotografía y dirección publicitaria.

Dirección de arte UI.

Team Tracker, Avaza, Trello.



REFERENCIAS PERSONALES

-David Suarez
CEO SAOS CORP. (Metromovil)
0985618886

-Gabriela Ospina
Directora creativa Banco del Pichincha.
0992567457

-Lizeth Villalobos
Responsable Fidelización NOVA.
0989020600

-Daniela Chiriboga
Project Manager Diners Club.
0999927927

-Camila Guerra
Business Manager DDP Ariadna - CARAT
099 586 1661

-Geovanny Vargas.
Coordinador de Recursos Humanos Grupo QPH.
0999184050

